CATALOGUE DES FORMATIONS 2014

APPRENDRE

COMPRENDRE

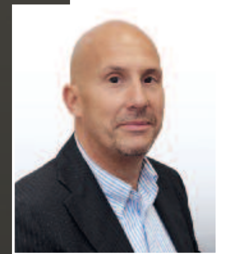
VENDRE



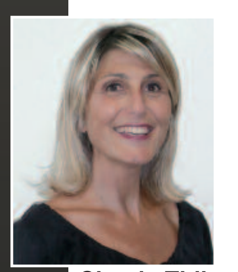
L' assurance n'est plus **ce qu'elle était.**

EDITO





Matthieu Drouet
Directeur Général



Claude Thibaud
Responsable
Service Formation

Chers partenaires,

APRIL International Voyage a organisé en 2013 plus de 200 sessions de formation pour 1500 agents de voyages et Patrons. Merci à toutes et tous pour votre participation active à ces journées. Ces formations vivantes et animées par des formateurs expérimentés ont atteint leur objectif : faire très clairement progresser le chiffre d'affaires assurances, lever les blocages parfois rencontrés dans la maîtrise de vos produits assurances voyages.

En 2013, 182 agences se sont vues remettre le **Certificat de Formation** pour avoir suivi les 6 modules du Parcours Pédagogique.

En 2014, que vous soyez conseiller, responsable d'agence ou dirigeant, nos solutions formation, relevant du Parcours Pédagogique ou du Parcours Dirigeants en passant par les Spéciales Pro et les Fondamentaux Métier, vous offrent l'opportunité de développer vos compétences et de mieux appréhender votre environnement juridique.

Avec le développement des voyages sur-mesure, le module Package Dynamique devient le module incontournable pour comprendre les enjeux juridiques auxquels vous êtes exposé et pour y trouver les réponses pour vous protéger.

Pour les Patrons et les Responsables, nous continuons à animer les modules « Responsabilité Civile et Protection Juridique » et « Protection Sociale dans votre entreprise ». Enfin, nos formations sur l'Accueil Physique en agence et l'Entretien de Vente restent dans notre offre 2014. Dans un marché toujours plus concurrentiel, ces formations vous permettent de mieux fidéliser votre clientèle.

En 2013, nous sommes venus animer des formations dans plus de 50 villes dans l'hexagone et les Dom Tom. Nous espérons qu'en 2014, toutes nos équipes et nous-mêmes aurons le plaisir de vous accueillir sur nos journées de formation.



ILS NOUS FONT CONFIANCE !

NOS RÉFÉRENCES

De grandes références du voyage forment leurs équipes avec APRIL International Voyage.
N'hésitez pas à les contacter pour prendre leur avis sur nos savoir faire.















SOMMAIRE

PARCOURS

1 - LE PARCOURS PÉDAGOGIQUE

SPECIALES PROS

2 - LES SPÉCIALES PROS INTRA ENTREPRISE

FONDAMENTAUX

3 - LES FONDAMENTAUX MÉTIER

DIRIGEANTS

4 - LE PARCOURS DIRIGEANTS





















1 LE PARCOURS PÉDAGOGIQUE

1 - LES CLÉS DE L'ASSURANCE VOYAGES

Les règles fondamentales de l'assurance voyages

OBJECTIFS :

- Bien connaître le produit assurance voyages de son entreprise
- Acquérir les compétences essentielles sur les garanties assurance voyages

Conditions générales, conditions particulières, conditions spéciales ?

Pourquoi dit-on, avant, pendant et après le voyage ?

A quoi sert l'assurance voyages ?

Qu'est-ce que la mise en état de voyager ?

Rapatriement médical ou retour anticipé ?

Belle maman est rentrée à l'hôpital, doit-on annuler, et quand ?

> 3H30 – 200 € HT par stagiaire
- assurance annulation formation incluse.

> Module réalisable à la journée – éligible au titre du DIF
7H00 – 375 € HT par stagiaire – assurance annulation formation incluse.

Témoignages :

« Formation très vivante, avec un bon argumentaire pour mes clients »
Alexandra, Agence Abéona Vincennes.

« Formation très pertinente en adéquation avec mes attentes »
Julien, Agence Planète Croisière Roubaix.

NOTRE CONSEIL

L'étape indispensable pour suivre le parcours pédagogique

1 LE PARCOURS PÉDAGOGIQUE

2 - RÉUSSIR SA VENTE D'ASSURANCE VOYAGES

Transformez vos conseils en souscriptions

OBJECTIFS :

- Maîtriser et contrôler tout le processus de proposition et de vente de l'assurance voyages
- Rester efficace face aux objections du client

Maîtriser son bulletin d'inscription pour mieux vendre

L'assurance voyages, est-ce vraiment trop cher ?

Je propose ou je vends ?

Quand dois-je proposer l'assurance ?

Du Code des assurances au Code du tourisme.

Comment rebondir sur les objections de mon client ?

3H30 – 200 € HT par stagiaire
- assurance annulation formation incluse.

Témoignage :

« Enlève tous les a priori sur l'assurance. Très utile ! »
Elisabeth, Agence LOV'94
Villiers sur Marne

Les + :

Impact direct sur votre chiffre d'affaires
Des clients mieux protégés
Diminution des après-vente

1 LE PARCOURS PÉDAGOGIQUE

3 - L'ASSISTANCE VOYAGES

L'assistance pour 100 % de mes clients

OBJECTIFS :

- Comprendre les enjeux de l'assistance pour la proposer à tous les clients, quelle que soit leur destination

Savoir argumenter sur les enjeux de l'assistance

Frais médicaux, prestations non utilisées, remboursés ou non ?

Le défaut de conseil et ses conséquences

Connaissez-vous les destinations à risque ?

Connaissez-vous le coût d'une appendicite à Las Vegas ?

« J'ai déjà de nombreux contrats assistance » : que répondre à ce client ?

3H30 – 200 € HT par stagiaire
- assurance annulation formation incluse.

NOTRE CONSEIL

La protection de vos clients est au cœur de votre métier d'agent de voyages
Bien proposer une assistance, sans a priori de prix ou de destination, c'est la garantie de votre sécurité et de celle de vos clients
Module conçu avec les meilleurs spécialistes d'APRIL International Assistance

Module conçu avec les meilleurs spécialistes d'APRIL International Assistance





1 LE PARCOURS PÉDAGOGIQUE

4 - LES CARTES DE CRÉDIT ET LES ASSURANCES VOYAGES

Indispensable dans un monde en constante évolution

OBJECTIFS :

- Bien maîtriser les différences entre les offres des cartes de crédit et les assurances voyages
- Apporter le meilleur conseil à tous les clients

Porteur de carte bancaire : l'obligation d'informer son client

Plafond, co-voyageur, bénéficiaire, par an, par carte ?

Cartes dorées, cartes noires, quelles garanties ?

Des garanties, pour qui ?

« Je paie avec ma carte » : comment répondre à ce client ?

Bien connaître les différents services liés aux cartes bancaires

3H30 – 200 € HT par stagiaire
- assurance annulation formation incluse.

Les + :

Gardez une longueur d'avance sur vos clients
Une mise à jour sur l'ensemble des garanties cartes bancaires
Le dessous des cartes ou comment fidéliser de nouveaux clients

1 LE PARCOURS PÉDAGOGIQUE

5 - LES SOLUTIONS ASSURANCE DU PACKAGE DYNAMIQUE

Le cadre législatif et les erreurs à éviter

OBJECTIFS :

- Maîtriser les enjeux du forfait dynamique pour vos clients et votre entreprise
- Conseiller et assurer son client avec efficacité

Doit-on inclure une assurance rapatriement ?

Assurances, Assistance, quelles sont les obligations légales ?

Agence de voyages ou Tour Opérateur ?

Faut-il faire un B. I. ?

Faut-il faire signer une décharge en cas de refus d'assurance ?

Etes-vous vaccinés contre les risques juridiques ?

3H30 – 200 € HT par stagiaire

- assurance annulation formation incluse.

NOTRE CONSEIL

Protégez votre agence avec le même soin que vos clients
Valorisez pleinement votre rôle de conseil sur le Sur-Mesure
Fidélisez votre clientèle Internet

1 LE PARCOURS PÉDAGOGIQUE

6 - L'EXPERTISE ASSURANCE ET LA GESTION DES INDEMNISATIONS

Valoriser son service

OBJECTIFS :

- Maîtriser efficacement les étapes-clé de la souscription d'un contrat
- Maîtriser efficacement la gestion d'un dossier d'indemnisation
- Se protéger des après-vente

La déclaration d'un sinistre : qui, quoi, quand, comment ?

Quand annuler ?

Quand souscrire ?

Que peut-on modifier sur un contrat ?

La constitution d'un dossier : quels services apporter à mon client ?

Fidéliser sa clientèle par une gestion efficace

3H30 – 200 € HT par stagiaire
- assurance annulation formation incluse.

Témoignage :

« Un apport de connaissances indispensable pour tous ceux qui gèrent les dossiers »
Jennifer, Agence BLEU Voyages – Grand Large

Les + :

Un formateur expert sur des cas très concrets
Devenir le référent assurance de votre agence
L'étape ultime du Parcours Pédagogique
Mettre en place de nouveaux frais de service clients sur la gestion des dossiers

2 LES « SPECIALES PROS » INTRA ENTREPRISE

A - MODULE DE FORMATION PLATEAUX AFFAIRES

Comment intégrer l'assurance voyages dans vos process de vente et de gestion pour développer la qualité de vos services clients

OBJECTIFS :

- Bien comprendre les besoins assurances de vos clients
- Maîtriser efficacement tous les process des produits assurances affaires

Vendeur ou preneur d'ordre ?

Annulation de séminaire ! Votre client est-il assuré ?

Comment optimiser vos revenus grâce à l'assurance ?

Savoir accompagner son client sur l'indemnisation

Quelle est la valeur de mon conseil sur le plateau Affaires ?

Un client Canadien part au Sénégal, est-il assurable ?

1 JOURNEE – 375 € HT par stagiaire
- assurance annulation formation incluse - Eligible au titre du DIF

NOTRE CONSEIL

Mettez tout votre plateau à niveau sur les enjeux de l'assurance voyages
Faîtes de l'assurance voyages un vrai levier de développement de vos services clients
Un module animé par un formateur expert qui a dirigé une agence de voyages d'affaires

2 LES « SPECIALES PROS » INTRA ENTREPRISE

B - MODULE DE FORMATION SERVICES GROUPES

Maîtriser tous les enjeux de l'assurance voyages pour la clientèle groupes. Devis, vente, souscription, gestion, comment faire de l'assurance un service incontournable.

OBJECTIFS :

- Optimiser les propositions d'assurances voyages pour les groupes
- Savoir anticiper les risques et les enjeux pour mieux protéger sa clientèle groupes

Groupe constitué ou GIR ?

Quand souscrire ? Qui peut modifier ? Qui peut annuler ?

Quelles sont les obligations légales de mon agence ?

Mon client paie avec sa carte bancaire

Comment assurer un séminaire de 500 personnes ?

Accompagnateur Groupes : les bonnes pratiques en toute circonstance

1 JOURNEE – 375 € HT par stagiaire
- assurance annulation formation incluse - Eligible au titre du DIF

NOTRE CONSEIL

Mettez tout votre service groupes à niveau sur les enjeux de l'assurance voyages
Faîtes de l'assurance voyages un service supplémentaire pour votre clientèle groupes

Les + :

Une formation très concrète qui aborde toutes les problématiques commerciales et techniques pour bien anticiper tous les enjeux et les risques assurances du métier de groupiste

2 LES « SPECIALES PROS » INTRA ENTREPRISE

C - MODULE DE FORMATION TOUR-OPÉRATEURS

Des clés pour mieux comprendre l'assurance voyages et mieux la conseiller

OBJECTIFS :

- Acquérir le mode d'emploi de l'assurance pour optimiser son expertise métier
- Argumenter efficacement face à l'assurance de l'agence

L'assurance TO, quelle valeur ajoutée ?

Assurance complémentaire, assurance comprise, assurance optionnelle, quelles différences?

Comment convaincre le client ?

Votre TO est unique, votre assurance voyages est unique

L'assurance voyage, une solution pour anticiper ses obligations de tour-opérateur

A quel moment proposer l'assurance ?

1 JOURNEE – 375 € HT par stagiaire
- assurance annulation formation incluse - Eligible au titre du DIF

NOTRE CONSEIL

Mettez votre savoir-faire au service de la protection de vos clients
Profitez de la relation de confiance pour valoriser l'assurance voyages

Les + :

Un module concret qui apporte une vision simple de l'assurance voyages

GAMME PRO

DEVIS GRATUIT EN 48H

Responsabilité Civile Professionnelle avec extensions de juridiction
Responsabilité civile des mandataires sociaux
Protection Juridique Haut de Gamme
Multirisque Locaux Professionnels
Mutuelles Santé et Prévoyance
Packs créateurs d'Entreprise
Chômage des Dirigeants
Assurances de Prêts
Flottes Autocars

GAMME PROFESSIONNELLE APRIL INTERNATIONAL VOYAGE
LE SERVICE EXPERT

Nos experts vous accompagnent du Lundi au Vendredi de 9h00 à 18h00
Service Gamme PRO : 01 73 03 41 80 ou gamme.pro@aprilvoyage.com

—

www.aprilvoyage.com

L'assurance n'est plus **ce qu'elle était.**

april international


April Interna
Organisme
N° 117
reme
Certificat a
à ....
pour avoir suivi le parcours
«April International Voyag
Ce parcours répond aux norm
nécessaires à la pro
Fait à Paris,
le ....

tional Voyage

de Formation

54325975

et son

le formation

....

s pédagogique de formation :

ge, Assurance et Assistance»

es de Conseils et de Protection

position de voyages

Matthieu Drouet
Directeur Général



2 LES « SPECIALES PROS » INTRA ENTREPRISE

D - MODULE DE FORMATION CROISIÉRISTES

Comment associer l'assurance à son offre de prestations.

OBJECTIFS :

- Comprendre le mécanisme des garanties pour conforter son expertise métier
- Considérer l'assurance comme une évidence pour la conseiller en toute simplicité

L'assurance croisière une solution adaptée aux spécificités de vos prestations

Le client malade pendant une escale, est-il couvert par l'assurance ?

Quelles solutions pour le passager en cas d'appareillage manqué ?

L'assistance en mer, un scénario ou une réalité ?

Les bons réflexes avec un passager malade sur le bateau

Les bagages du client sont-ils couverts pendant tout le séjour, uniquement sur le bateau … ?

1 JOURNEE - 375 € HT par stagiaire
- assurance annulation formation incluse - Eligible au titre du DIF

NOTRE CONSEIL

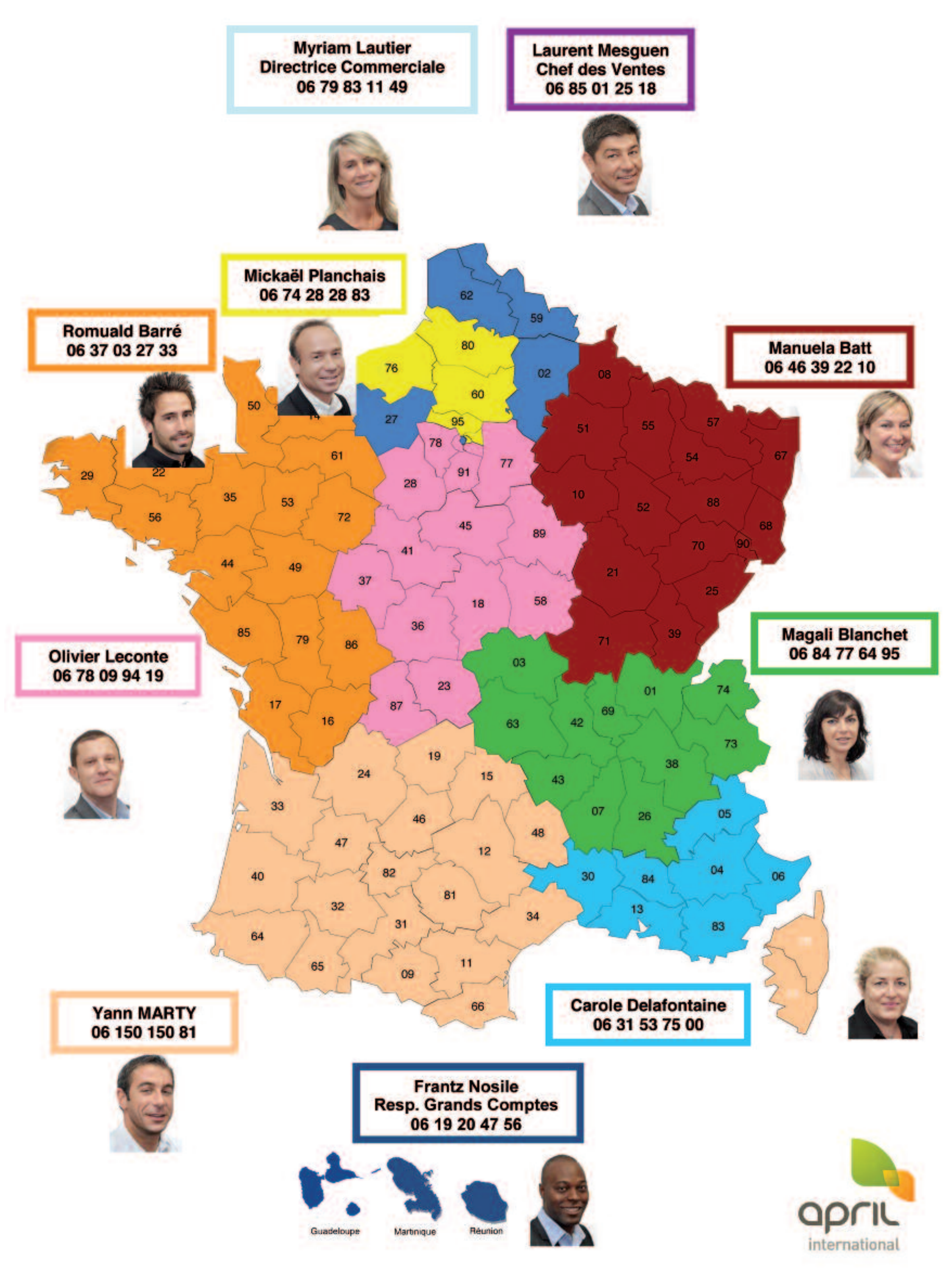
Mettez votre savoir-faire au service de la protection de vos clients
Profitez de la relation de confiance pour valoriser l'assurance voyages

Les + :

Un module concret, dédié au contexte particulier des croisières

L'EQUIPE COMMERCIALE

Contactez votre responsable régional pour choisir vos modules



april international

3 LES FONDAMENTAUX MÉTIER

A - LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Développer ses compétences relationnelles avec les clients.
Gérer efficacement les appels difficiles.

OBJECTIFS :

- Maîtriser et optimiser l'accueil téléphonique
- Développer ses compétences relationnelles avec les clients. Gérer efficacement les appels difficiles

Monsieur Durand est en ligne, il est furieux !

Quelle est l'image de l'entreprise que je donne à mes clients ?

Tour-opérateur ou agence, l'écoute, le questionnement, la reformulation

Prospecter au téléphone

Dans mon entreprise, nous valorisons chaque appel !

Comment créer un rapport de confiance avec mon interlocuteur ?

1 JOURNEE – 375 € HT par stagiaire
- assurance annulation formation incluse - Eligible au titre du DIF

NOTRE CONSEIL

Dans un monde Internet, faîtes la différence à chaque contact téléphonique
Un outil indispensable dans votre démarche qualité

3 LES FONDAMENTAUX MÉTIER

B - L'ACCUEIL PHYSIQUE EN AGENCE

Un pré-requis sur les fondamentaux indispensables à toute démarche qualité.

OBJECTIFS :

• Parfaitement gérer tous les aspects de l'accueil client sur un point de vente

Créer le rapport de confiance dès les premières secondes

Savoir accueillir lorsque l'on est occupé

Savoir bien écouter son client.

Quel message envoyez-vous à l'inconscient de vos futurs clients ?

Comment être meilleur que mes concurrents ?

Les erreurs fatales : comment perdre un client

1 JOURNEE – 375 € HT par stagiaire
- assurance annulation formation incluse - Eligible au titre du DIF

Cette formation se combine parfaitement avec la journée « L'entretien de vente »

Parce que gagner et conserver la préférence client est l'un des challenges majeurs de votre entreprise

3 LES FONDAMENTAUX MÉTIER

C - L'ENTRETIEN DE VENTE

Incontournable pour développer son chiffre d'affaires et sa notoriété.

OBJECTIFS :

• Maîtriser et appliquer les techniques de la vente en agence

Encore un client qui passe par Internet...

Savoir vendre : j'improvise ou j'apprends ?

Que signifie vendre ?

Savoir transformer un devis en vente

Répondre aux objections de vos clients

Savoir conclure un entretien

1 JOURNEE – 375 € HT par stagiaire
- assurance annulation formation incluse - Eligible au titre du DIF

Cette formation se combine parfaitement avec la journée « L'accueil physique en agence »

Qu'est-ce qui fera la vraie valeur ajoutée de vos équipes de vente ?
Uniquement leur sourire… ou les méthodes reconnues qu'elles appliqueront après cette formation ?

TRANSPORT & VOYAGE : DES SOLUTIONS POUR VOUS PROTÉGER À TOUS LES NIVEAUX



4 LE PARCOURS DIRIGEANTS

I - LA RESPONSABILITÉ CIVILE ET LA PROTECTION JURIDIQUE DANS VOTRE ENTREPRISE

Une assurance obligatoire, pourquoi ?

OBJECTIFS :

- Maîtriser le périmètre de la Responsabilité Civile
- Bien réagir face à chaque situation

Aéroports fermés pour cause de nuage : à qui la faute ?

Pourquoi une protection juridique, est-ce vraiment utile ?

Responsable de droit ou de fait ?

Savoir mieux évaluer un préjudice

A quoi sert ma RC ?

Producteur ou revendeur, quelles conséquences ?

Journée (7Heures) – 525 € HT par stagiaire
- assurance annulation incluse. Possibilité de prise en charge par l'AGEFICE
- **Formation Inter-Entreprises**

Des réponses très claires sur les cas concrets auxquels vous êtes confrontés au quotidien
Des échanges d'expérience autour de cas concrets sur la RC et la Protection Juridique
Un formateur Expert

Module conçu avec les meilleurs spécialistes d'HISCOX



4 LE PARCOURS DIRIGEANTS

II - LES BASES DE LA PROTECTION SOCIALE EN ENTREPRISE

Comprendre les avantages et le fonctionnement de la protection sociale en entreprise

OBJECTIFS :

- Savoir identifier et utiliser les spécificités d'un contrat de protection sociale
- Pouvoir analyser les mécanismes et le fonctionnement d'un contrat collectif

Quels sont les avantages fiscaux et sociaux d'un contrat collectif ?

Quelles sont mes obligations vis-à-vis de mes collaborateurs ?

Quels risques couvrent le régime de base de la Sécurité Sociale ?

L'assurance collective de A à Z

J'ai choisi de mettre en place un régime de prévoyance : comment procéder ?

Arrêt de travail : quelles sont les dispositions de la loi sur la mensualisation ?

Journée 9h00 à 17h00 – 375 € HT par stagiaire
Eligible au titre du DIF



NOTRE CONSEIL

Une formation très complète animée par des experts de la Protection Sociale

Les + :

Une formation basée sur des exemples concrets et la réalisation de cas pratiques

Lieu de Formation : LYON (en face de la Gare Part-Dieu)
Dates de Formation : mardi 4 mars 2014 - jeudi 17 avril 2014 - jeudi 23 octobre 2014

LES FORMULES

Formule demi-journée

- 3H30 - 200€ HT par stagiaire (assurance annulation formation incluse)
- Financement par le Plan de Formations
- Inter ou intra entreprises

Formule journée

- Combinaison de 2 modules du parcours pédagogique
- Journée Spéciale Pro
- 7H - 375€ HT par stagiaire (assurance annulation formation incluse)
- Eligible au DIF
- Inter ou intra entreprises

Formule 2 journées (ou plus)

- Les fondamentaux métier, le parcours dirigeant 14H - 750 € HT par stagiaire (assurance annulation formation incluse)
- Eligible au DIF ou AGEFICE
- Inter ou intra entreprises

Le Parcours Intégral

- 3 journées 6 modules éligibles au DIF
- Inter ou intra entreprises

Les + du Parcours Intégral

- **Prix spécial : 900 € HT au lieu de 1050 € HT hors assurance annulation formation**
- **Parcours assurance assistance voyage certifié par l'organisme de formation April International Voyage**

10 BONNES RAISONS de choisir l'organisme de formation APRIL International Voyage

Rentabilité

1 Des formations toutes éligibles au titre du DIF

2 Des sessions réalisées dans votre entreprise dans votre ville selon vos convenances

3 Une prise en charge des trois annexes de formation par APRIL International Voyage (déjeuner, location de salle et de matériel)

4 Dans les 3 mois suivant la formation, une progression moyenne constatée du chiffre d'affaires assurance de 25%

Efficacité

5 Une prise en charge des formalités administratives par APRIL International Voyage

6 Un taux de satisfaction garanti

Performance métier

7 Un programme adapté aux enjeux des conseillers

8 Un confort et une qualité de la relation client renforcés

9 Une gestion de l'après- vente sereine et gratifiante

10 Une compétence métier consolidée



april international | voyage
Service Formation TSA 30780
92679 COURBEVOIE CEDEX

L’ assurance n’est plus **ce qu’elle était.**